

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA – UFPB
Centro de Ciências Sociais Aplicadas – CCSA
Departamento de Administração

**MOTIVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO: ESTUDO NA SECRETARIA DE
ESTADO DE DESENVOLVIMENTO HUMANO DA PARAÍBA**

JÉSSICA KELLY VIRGINIO DA PAIXÃO

João Pessoa

2019

JÉSSICA KELLY VIRGINIO DA PAIXÃO

**MOTIVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO: ESTUDO NA SECRETARIA DE
ESTADO DE DESENVOLVIMENTO HUMANO DA PARAÍBA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
como parte dos requisitos necessários à
obtenção do título de Bacharel em
Administração, pelo Centro de Ciências
Sociais Aplicadas, da Universidade Federal da
Paraíba / UFPB.

Professora Orientadora: Lucimeiry Batista da Silva, Dra.

João Pessoa

2019

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

P149m Paixao, Jéssica Kelly Virginio da.

MOTIVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO: ESTUDO NA SECRETARIA DE
ESTADO DE DESENVOLVIMENTO HUMANO DA PARAÍBA / Jéssica
Kelly Virginio da Paixao. - João Pessoa, 2019.
28 f.

Monografia (Graduação) - UFPB/CCSA.

1. Motivação. 2. Administração Pública. 3. Teorias
Motivacionais. I. Título

UFPB/CCSA

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA – UFPB
Centro de Ciências Sociais Aplicadas – CCSA
Departamento de Administração

**MOTIVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO: ESTUDO NA SECRETARIA DE
ESTADO DE DESENVOLVIMENTO HUMANO DA PARAÍBA**

JÉSSICA KELLY VIRGINIO DA PAIXÃO

João Pessoa
2019

Folha de aprovação

Trabalho apresentado à banca examinadora como requisito parcial para a Conclusão de Curso do Bacharelado em Administração.

Aluna: Jéssica Kelly Virginio da Paixão

Título: Motivação no Setor Público: Estudo na Secretaria de Estado de Desenvolvimento Humano da Paraíba

Área da pesquisa: Recursos Humanos

Data de aprovação: 13/09/2019

Banca examinadora

Dra. LUCIMEIRY BATISTA DA SILVA
Orientadora

MsTHAIS TELES FIRMINO
Avaliadora

Motivação no Setor Público: Estudo na Secretaria de Estado de Desenvolvimento Humano da Paraíba

RESUMO

A presente pesquisa tem como objetivo analisar quais fatores influenciaram a satisfação no trabalho dos servidores públicos da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Humano da Paraíba (SEDH-PB). A pesquisa foi desenvolvida por meio de uma abordagem qualitativa. Quanto ao referencial teórico foi feito um levantamento sobre as principais ideias das teorias motivacionais, considerando, principalmente, os estudos apresentados pelos autores: Maslow, Vroom, McGregor e Herzberg, entre outros. Para a coleta dos dados, foi utilizado um questionário cujas respostas permitiram analisar os fatores que estimulam os servidores da SEDH a se sentirem satisfeitos e motivados. Os resultados mostraram que um dos fatores que contribuíram para a satisfação e motivação no trabalho dos servidores públicos foi o relacionamento com outros servidores. O fator que os servidores consideram relevante para sua insatisfação é o salário. Desta forma, entende-se que o salário é um fator motivacional, não foi possível identificar elementos que levem os servidores à desmotivação.

Palavras-chave: Motivação. Administração Pública. Teorias Motivacionais.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

SEDH-PB	SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO HUMANO DA PARAÍBA
PETI	PROGRAMA DE ERRADIAÇÃO DO TRABALHO INFANTIL
SESOL	SECRETARIA EXECUTIVA DE ECONOMIA SILDÁRIA

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Relacionamento com superiores, funcionários do setor e de outros setores	18
Quadro 2 - Valores atribuídos pelos superiores e flexibilidade no horário.....	19
Quadro 3 – Acesso á informações e disponibilidade de recursos.....	19
Quadro 4 – Impacto causado pelo seu trabalho na vida da população	20
Quadro 5 – Condições de trabalho, sanitárias e preservação de privacidade	20
Quadro 6 – Salário em relação á contribuição que o servidor presta a organização, benefícios recebidos e contribuição recebida com relação á qualidade do serviço oferecido	21
Quadro 7 – Aborrecimento no ambiente de trabalho.....	21
Quadro 8 – Condições no ambiente de trabalho e proteção no trabalho.....	22
Quadro 9 – Exames periódicos e influencia do trabalho na vida familiar	22
Quadro 10 – Expressar opinião a seu/sua superiores, incentivos para a realização do seu trabalho e forma que os servidores são tratados	23

LISTA DE FIGURAS

Figura 1– Hierarquia das Necessidades de Maslow	14
Figura 2 – Teoria X e Teoria Y	16

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	9
1.1 Objetivos.....	10
1.2 Justificativa	10
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	11
2.1 Teorias da Motivação	12
2.1.1 Hierarquia das Necessidades de Maslow	12
2.1.2 Teoria dos Dois Fatores de Herzberg	14
2.1.3 A Teoria X e a Teoria Y de McGregor	15
2.1.4 A Teoria da Contingência de McCLELLAND.....	16
2.1.5 Teoria da expectativa de Vroom.....	17
3 METODOLOGIA	17
3.1. Histórico da Secretaria do Estado de Desenvolvimento Humano da Paraíba	18
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS	18
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	24
REFERÊNCIAS.....	24
APÊNDICE A	26
APÊNDICE B.....	27

1. INTRODUÇÃO

As organizações públicas passaram, ao longo dos anos, por grandes transformações e o tema motivação tem sido cada vez mais discutido.

A motivação varia de pessoa para pessoa e cada uma tem suas necessidades pessoais para satisfazer. O reconhecimento do indivíduo dentro das organizações tem uma grande importância como estímulo que pode levá-lo a tornar-se mais motivado. Assim os gestores precisam ter atitudes que ajudem na satisfação das pessoas, apesar de ser um grande desafio, o gestor precisa saber ouvir os seus colaboradores e valorizar cada pessoa entendendo que cada um possui suas necessidades a serem realizadas.

A satisfação de algumas necessidades é temporal e passageira, ou seja, a motivação humana é cíclica e orientada pelas diferentes necessidades. O comportamento é quase um processo de resolução de problemas, de satisfação de necessidades, à medida que elas vão surgindo (CHIAVENATO, 2016, p.120).

Para Ferreira (2013, p.12) “amotivação é o resultado da interação entre a pessoa e a situação” (p.12). Sendo assim, a motivação não é algo fixo e que se pode garantir que será alcançado a partir de ações das organizações. Uma vez que “o mesmo indivíduo pode ter diferentes níveis de motivação que variam ao longo do tempo, ou seja, pode estar mais motivado em um momento e menos em outra ocasião” (FERREIRA, 2013, p.13). Diante disso entende-se que:

Motivação refere-se a desejos, aspirações e necessidades que influenciam a escolha de alternativas, determinando o comportamento do indivíduo. Os motivos são as formas de tensão que ocorrem nos indivíduos. Motivação é o processo de mobilização de energia. Isto ocorre com cada indivíduo. É alguma coisa interna ao indivíduo (KWASNICKA, p. 64, 2012).

Faller (2004) diz que para compreender o que é motivação devemos procurar os motivos que levam as pessoas a agirem de certo modo, e que a motivação envolve a personalidade de cada pessoa. “Ela incita a pessoa a se superar e a persistir na consecução dos objetivos que almejam. Canalizá-la em benefício das organizações e das pessoas que as servem parece ser de inquestionável relevância para o sucesso de qualquer empreendimento coletivo” (FALLER, 2004, p.27).

De acordo com Ribeiro e Oliveira (2016), as pessoas são responsáveis pelo crescimento e desenvolvimento das organizações, assim como pela produtividade e manutenção da qualidade do serviço, o que, consequentemente, gera lucro. Desta forma, as pessoas se tornam responsáveis pela sobrevivência das organizações. E para que as pessoas tenham comprometimento com seu trabalho precisam se sentir motivado pelos gestores.

Ribeiro e Oliveira (2016) também explicam que na Administração Pública, a motivação é um estado negligenciado pelos gestores, exemplo disso é pelo fato de os funcionários não receberem o reconhecimento necessário para a realização do seu trabalho. No entanto, as pessoas, tanto do setor privado, quanto do serviço público, “possuem horários, tarefas cotidianas a serem cumpridas, muitas delas com prazos de realização e, por esta razão, precisam estar motivados, para que apresentem um trabalho de excelência e ambicionem o sucesso da organização”(RIBEIRO; OLIVEIRA, 2016, p. 265).

Os mesmos autores consideram que “poucas organizações se preocupam com o comportamento de seus trabalhadores ou demonstram interesse pelo nível de satisfação no ambiente de trabalho” (RIBEIRO;OLIVEIRA, 2016, p.265).

A motivação ajuda as pessoas a se dedicarem mais ao seu trabalho, a serem mais comprometidas e, conseqüentemente, fazerem melhor suas atividades diárias e assim conseguir atingir melhores resultados. Lembrando que um indivíduo desmotivado produz menos, comprometendo o resultado de toda a organização. Existem vários motivos para que uma pessoa sinta-se satisfeita com a organização e possivelmente motivada, pode ser extrínseco, como o ambiente de trabalho, o relacionamento com outras pessoas, mas o que leva o indivíduo a transformar a satisfação em motivação são elementos intrínsecos, como estar realizado como as suas tarefas, ser reconhecido na organização, entre outros.

Seguindo o entendimento de que a motivação é um fator intrínseco e que, apesar disso, ela não acontece espontaneamente, sendo necessários estímulos que levem as pessoas à satisfação que poderá ser um elemento de motivação. Assim, o para a presente pesquisa, surgiu da vontade da pesquisadora fazer parte da Secretária de Estado e Desenvolvimento Humano, que é um órgão de grande importância no estado da Paraíba, atuando em várias ações sociais, ajudando a população mais carente do estado, visando melhorar a qualidade de vida dessas pessoas. Em função deste interesse pessoal pelo trabalho realizado na SEDH-PB este estudo buscou responder a seguinte questão de pesquisa: **Quais fatores influenciam na satisfação dos servidores públicos da Secretária de Estado de Desenvolvimento Humano da Paraíba?**

1.1 Objetivos

Objetivo Geral

Analisar os elementos que influenciam na satisfação dos servidores da Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano da Paraíba (SEDH).

Objetivos Específicos

- Analisar os fatores que estimulam a satisfação dos servidores públicos da Secretária de Estado de Desenvolvimento Humano da Paraíba;
- Verificar os fatores que contribuem para a satisfação dos servidores públicos da Secretária de Estado de Desenvolvimento Humano da Paraíba a sentirem-se motivados;
- Identificar que ações podem ser realizadas para aumentar a satisfação dos servidores da Secretária de Estado de Desenvolvimento Humano da Paraíba.

1.2 Justificativa

Este estudo buscou analisar fatores que influenciam a satisfação e podem levar à motivação dos servidores públicos da Secretaria do Estado de Desenvolvimento Humano da Paraíba (SEDH), levando em consideração que servidores desmotivados prejudicam a eficiência no atendimento aos usuários. Quando os servidores estão motivados, melhoram seu desempenho nas suas atividades na organização, resultando em melhor atendimento ao usuário.

A base teórica que norteia este estudo compreende a motivação como fator intrínseco a cada indivíduo, considerando que cada um tem seus objetivos e necessidades, entende-se então que é um fator que depende exclusivamente daquele indivíduo, a motivação intrínseca é a capacidade que cada um tem de se automotivar, são estímulos que estão relacionados a questões internas. Por este motivo é difícil para os gestores manter todos os funcionários motivados. Existem várias teorias que explicam a motivação humana e que ajudam a compreender melhor sobre a motivação e desmotivação nas organizações públicas. Para Silva e Rodrigues (2007)

A motivação é um fenômeno que depende de numerosos fatores para existir, dentre eles, o cargo em si, ou seja, a tarefa que o indivíduo executa, as características individuais e, por último, os resultados que este trabalho pode oferecer. Portanto, a motivação é uma força que se encontra no interior de cada pessoa, estando geralmente ligada a um desejo. Dessa forma, suas fontes de energia estão dentro de cada ser humano (SILVA e RODRIGUES, 2007, p.9).

Este estudo poderá identificar os fatores que contribuem para a motivação dos servidores e contribuir para que a Secretaria de Estado de Desenvolvimento Humano da Paraíba e de outras localidades, assim como outros órgãos públicos atendam os usuários com mais qualidade e eficiência.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para Maximiano (2006 *apud* RIBEIRO e OLIVEIRA, 2016, p. 268), a palavra motivação deriva da palavra latina *motivus*, que significa aquilo que movimenta e faz andar.

Um dos grandes desafios das organizações é motivar seus funcionários e conseguir manter as pessoas satisfeitas e motivadas ao longo do tempo. Apesar da complexidade do tema, esse é um fator que não pode ser desprezados pelos gestores, pois é um dos fatores determinantes para o bom funcionamento e sucesso das organizações.

Segundo Silva e Rodrigues (2007), os gestores das organizações precisam ter bastante compreensão sobre como incentivar as pessoas, para que possam ajudá-las a serem mais comprometidas nas suas atividades e se sentirem satisfeitas no trabalho que desempenham.

Os mesmos autores consideram que a motivação está no interior de cada pessoa e depende de vários fatores para existir, por exemplo, a forma como exerce seu trabalho, características pessoais e os benefícios que o trabalho apresenta. Este estudo segue a orientação teórica sobre motivação como é vista por Maximiano (2011), em que a motivação possui três etapas: a direção, a intensidade e a permanência.

De acordo com Maximiano (2011), a motivação no trabalho influencia a execução das atividades das pessoas e com isso melhora o desempenho nas atividades na organização.

Motivação para o trabalho é um estado psicológico de disposição, interesse ou vontade de perseguir ou realizar uma tarefa ou meta. Dizer que uma pessoa está motivada para o trabalho significa dizer que essa pessoa apresenta disposição favorável ou positiva para realizar o trabalho (MAXIMIANO, 2012, p.237).

Para Chiavenato (1999 *apud* RIBEIRO e OLIVEIRA, 2016, p. 268), motivação é tudo aquilo que impulsiona a pessoa a agir de determinada forma ou, pelo menos, que dá origem a uma propensão a um comportamento específico, podendo este impulso à ação ser provocado por um estímulo externo (provinho do ambiente) ou também ser gerado internamente nos processos mentais do indivíduo.

De acordo com Ribeiro e Oliveira (2016, p. 271), “a motivação é um processo que conduz escolhas entre diferentes possibilidades de comportamento do indivíduo, e deve ser encarada como resultante de relações entre as expectativas que a pessoa desenvolve e os resultados esperados”.

Existem várias teorias que explicam a motivação no trabalho, a seguir, vão ser apresentadas as principais teorias da motivação como parte do referencial teórico.

2.1 Teorias da Motivação

2.1.1 Hierarquia das Necessidades de Maslow

A hierarquia das necessidades foi criada por Maslow no formato de uma pirâmide, ilustrando que para o indivíduo sentir-se satisfeito precisa realizar suas necessidades e essas necessidades estão divididas em cinco categorias, na base encontram-se as necessidades básicas, e no topo as mais elevadas e cada vez que uma necessidade é realizada, o indivíduo vai para a próxima categoria.

A existência de hierarquia nas necessidades humanas como premissa básica da teoria de Maslow explica-se da seguinte forma: os indivíduos possuem necessidades distintas de acordo com uma série de variáveis intrínsecas e/ou extrínsecas (o momento, o tipo de trabalho etc.) e somente passam a buscar a satisfação de uma necessidade de nível superior quando a imediatamente inferior já estiver satisfeita de modo pleno (MARRAS, 2016, p.26).

De acordo com Ferreira (2013), a Teoria das Necessidades de Maslow, é classificada em graus de relevância e cada vez que um nível é atingido, o indivíduo inicia a tentativa de alcançar o nível seguinte. Para Maslow as necessidades são divididas em cinco grupos: as fisiológicas, de segurança — que são denominadas também de primárias —, e as necessidades sociais, de auto estima e de auto realização, consideradas secundárias.

As necessidades fisiológicas são básicas como: ar, água, comida, sono entre outros. Alguns autores as denominam também de biológicas ou básicas porque exigem que

ciclicamente estas necessidades sejam satisfeitas e sejam constantes para garantir a sobrevivência do indivíduo. Ferreira (2013, p.18) considera que “no ambiente de trabalho, podem representar itens como horário de trabalho, intervalos de descanso, alimentação, disponibilização de água para consumo, condições adequadas de ventilação do local de trabalho, entre outros”. Essa visão do autor interessa a este estudo, uma vez que pretende-se analisar a satisfação de indivíduos no ambiente de trabalho da SEDH-PB.

A necessidade de segurança está relacionada com a proteção, estabilidade, estar fora de perigo. Assim, Ferreira (2013) define que “as necessidades de segurança são aquelas que levam as pessoas a buscar proteção contra qualquer perigo, real ou imaginário, físico ou abstrato”.

As necessidades sociais são secundárias, estão em um nível mais alto da pirâmide, e atendem aos imperativos de interação com outras pessoas.

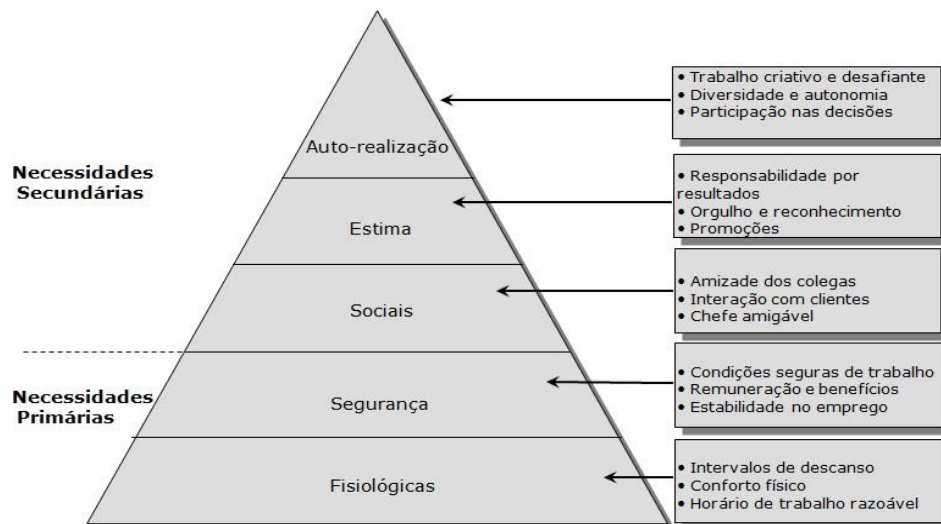
[...] as necessidades sociais ou de participação dizem respeito à vida associativa. Representam necessidades de associação, de participação, de aceitação por parte dos colegas, de amizade, de afeto e amor. Surgem quando as mais baixas (fisiológicas e de segurança) se encontram relativamente satisfeitas (FERREIRA, 2013, p.19).

Já as necessidades de estima são referentes a estar bem consigo mesmo, de ser reconhecido, de *status*, respeito entre outros. “As necessidades de estima são aquelas relacionadas à maneira como a pessoa se vê e se avalia. Envolve a auto apreciação, a autoconfiança, a necessidade de aprovação social e de reconhecimento, de *status*, prestígio e consideração” (FERREIRA, 2013, p.19).

A última necessidade é a de auto realização que está no topo da pirâmide, ainda segundo Ferreira (2013) a satisfação desta necessidade estimula a realizar o potencial de cada um e leva as pessoas à busca pelo desenvolvimento contínuo durante toda a vida.

Portanto o ser humano possui necessidades que motivam o seu comportamento, num processo contínuo e cíclico de surgimento e satisfação de necessidades. À medida que o homem satisfaz uma necessidade surge outra, e assim por diante. Questões como qual necessidade surgirá, de que modo, com qual intensidade, são características que variam de pessoa para pessoa. Algumas delas podem nem mesmo atingir os níveis mais altos de necessidade, como o de autoestima e o de auto realização, pelos mais variados motivos relacionados com sua vida (RIBEIRO, 2017, p.88).

Figura 1– Hierarquia das Necessidades de Maslow



Fonte: Ribeiro e Oliveira (2016, p. 268).

As necessidades básicas, primárias, são possíveis de serem satisfeitas a partir do ambiente externo ao indivíduo, ou seja, fome, sede, ar, conforto físico, abrigo etc. que no ambiente de trabalho podem ser traduzidas a partir da remuneração, contratos de trabalho, condições de trabalho (RIBEIRO e OLIVEIRA, 2016).

2.1.2 Teoria dos Dois Fatores de Herzberg

A teoria de Herzberg identifica dois fatores que influenciam no desempenho dos funcionários, o primeiro tipo é o motivacional e o segundo são os fatores higiênicos.

Os motivos internos interagem com os motivos externos, presentes na situação de trabalho. A teoria dos dois fatores explica qual o efeito sobre a motivação de alguns desses motivos externos. Segundo a teoria dos dois fatores, os estímulos ao desempenho, em uma situação de trabalho, podem ser divididos em duas categorias principais (MAXIMIANO, 2012, p. 205, 206).

Ainda segundo Maximiano (2012), os fatores motivacionais, que também são conhecidos como fatores intrínsecos, estão vinculados ao próprio trabalho.

- A natureza da tarefa realizada.
- As oportunidades de aprendizagem que a tarefa oferece.
- O desafio que a tarefa oferece às competências de quem a executa.
- As oportunidades de crescimento profissional, como a promoção para cargos mais complexos.
- O reconhecimento que as pessoas recebem pela dificuldade da tarefa que realizam ou pelo trabalho bem feito (MAXIMIANO, 2012, p.206).

Já os fatores higiênicos, de acordo com Maximiano (2012), conhecidos também como fatores extrínsecos, são as condições físicas que o trabalho pode oferecer. Por exemplo, o

ambiente de trabalho tem que ser bem iluminado, com temperatura agradável, boa comodidade, um bom relacionamento com os companheiros de trabalho, entre outros fatores que podem influenciar no desempenho dos funcionários.

Os fatores elencados por Herzberg com frequência são “negligenciados pelas organizações em favor dos fatores insatisfeitos nas tentativas de elevar o desempenho e a satisfação do pessoal” (FERREIRA, 2013, p.26). Já Viana (2008) considera que essa teoria trouxe algumas colaborações para a motivação no trabalho, entre elas, o autor cita a liberdade para a realização de suas atividades.

Em linhas gerais, verifica-se que essa teoria é favorável aos fatores superiores, defendendo o poder limitado das punições e recompensas, que precisariam ser focados até a sua neutralização, e a partir desse ponto, a essência da motivação que seria o próprio trabalho, deveria ser enfatizada (VIANA, 2008, p.65).

É possível identificar coincidências ao comparar a Hierarquia das Necessidades de Maslow e a Teoria dos Dois Fatores de Herzberg, “pois apesar de ênfases distintas, ambas concluem que a realização é o fator mais importante da motivação” (RIBEIRO e OLIVEIRA; 2016, p. 270).

Robbins (2004) compara os dois autores e chega à conclusão que os fatores higiênicos estão situados na hierarquia das necessidades nos primeiros degraus da pirâmide onde estão as necessidades fisiológicas, de segurança e sociais. Já os fatores motivacionais compreendem as necessidades de auto estima e auto realização.

2.1.3 A Teoria X e a Teoria Y de McGregor

A teoria X e Y, abordagem desenvolvida por McGregor, cita dois tipos de comportamentos diferentes das pessoas, Marras (2016) diz que o funcionário X ou um dirigente com visão X, é um funcionário preguiçoso, relaxado, que evita sempre o trabalho, responsabilidade e trabalha sobre pressão. Já o funcionário Y é totalmente contrário ao X ele gosta do trabalho, é espontâneo, aceita responsabilidades facilmente e procura atingir sempre suas metas.

De acordo com os fundamentos da teoria X, os funcionários não têm responsabilidades, são sem iniciativa, fortemente resistentes às mudanças, e encaram o trabalho como "um mal necessário", sendo preciso um sistema de controle e punição para garantir o seu engajamento (VIANA, 2008, p.69).

“A teoria Y tem uma orientação humanística e parte das premissas que o ambiente de trabalho deve ser caracterizado pela confiança e autenticidade, que os funcionários têm um grande potencial ocioso e uma elevada estima pelo trabalho” (VIANA, 2008, p.70).

Segundo McGregor, existem duas concepções gerenciais sobre a natureza humana que podem ser divididas em:

Figura 2 – Teoria X e Teoria Y

Teoria X	Teoria Y
<ul style="list-style-type: none"> •As pessoas são preguiçosas e indolentes •As pessoas evitam o trabalho •As pessoas evitam a responsabilidade •As pessoas precisam ser controladas e dirigidas •As pessoas são ingênuas e sem iniciativa 	<ul style="list-style-type: none"> •As pessoas são esforçadas •O trabalho é uma atividade tão natural como brincar e descansar •As pessoas procuram e aceitam responsabilidades e desafios •As pessoas podem ser auto-motivadas e auto-dirigidas •As pessoas são criativas

Fonte: Adaptado de Robbins (2004, p. 133-134)

Ao comparar as teorias X e Y, vemos que estão baseadas em suposições sobre como as pessoas agem no ambiente de trabalho. A teoria Y supõe que as necessidades com prioridade alta tendem a dominar as pessoas e na teoria X, são as necessidades de baixa prioridade as dominam. Entre as idéias de McGregor está o incentivo para que a tomada de decisão seja participativa, para que as pessoas tenham a sensação de pertencimento, assim como deve ser possível que os indivíduos assumam cargos de responsabilidades e desafiadoras. Além disso, manter e incentivar boas relações interpessoais pode influenciar positivamente os empregado a desenvolverem sua motivação no trabalho.

2.1.4 A Teoria da Contingência de McCLELLAND

As necessidades mais importantes para motivação do indivíduo são:

- Realização: Necessidade que a própria pessoa tem de obter sucesso em determinadas tarefas, procurando sempre atingir certo padrão de rendimento, seja interno ou de comparação com outras pessoas.
- Poder: Algumas pessoas podem ter a necessidade de controlar e de comandar outras pessoas.
- Afiliação: Necessidade de se sentir parte de um grupo, de ser aceito por todos, de viver socialmente, de status (RIBEIRO, 2016, p. 90).

De acordo com Faller (2004, p.39), “a necessidade de realização é o desejo inconsciente de atingir um nível de excelência técnica ou profissional”. A necessidade de Poder é diferenciada de pessoa para pessoa e de “tomar decisões que possam influenciar outros indivíduos, coisas ou sistemas” (FALLER, 2002, p.40). Já a necessidade de afiliação é a vontade de interação em um grupo social, onde o indivíduo mantém contato afetivo como a amizade com outras pessoas (FALLER, 2002). “A intensidade de influência dessas necessidades no comportamento varia situacionalmente. A vivência de cada pessoa é que determinará a tendência dominante em busca da realização de cada uma dessas necessidades” (FERREIRA, 2013, p.22).

2.1.5 Teoria da expectativa de Vroom

“Victor Vroom, em 1964, apresentou a Teoria da Expectativa, que sugere que a motivação depende das expectativas dos indivíduos em relação à sua capacidade de realizar tarefas e receber recompensas desejadas.” (RIBEIRO ;OLIVEIRA; 2016, p.270).

A teoria de Vroom é denominada Modelo Contingencial de Motivação, porque enfatiza as diferenças entre as pessoas e entre os cargos. O nível de motivação é contingente sob duas forças que atuam em uma situação de trabalho: as diferenças individuais e as maneiras de operacionalizá-las (CHIAVENATO, 2016, p.133).

Segundo Viana (2008, p. 75), a teoria da expectativa “consiste na proposta de um modelo que se baseia em objetivos intermediários e gradativos que conduzem a um objetivo final”.

A atitude do indivíduo depende da expectativa que ele tem de ver seu esforço pessoal retribuído; a maior ou menor participação está intimamente ligada à possibilidade de promoção ou premiação, sem o que o seu desempenho seja sofrível. Em estruturas organizacionais competitivas, também as exigências com relação às condições de trabalho oferecidas são diretamente proporcionais aos resultados de serem alcançados, contribuindo ou não para eles; nesse caso, frustradas as expectativas do profissional, ele fica desmotivado e a própria empresa perde (RIBEIRO, 2016, p.91).

3 METODOLOGIA

A pesquisa realizada foi feita de forma qualitativa, com natureza exploratória, visto que foi realizado um levantamento bibliográfico, sobre as principais teorias da motivação, que, a partir disso, permitiu uma visão melhor sobre o tema, que buscou compreender o que pode ajudar na satisfação dos servidores e melhorar a motivação no trabalho.

Neste estudo da motivação no setor público na Secretaria do Estado de Desenvolvimento Humano da Paraíba (SEDH-PB), o instrumento de coleta de dados foi um questionário fechado, apresentando questões sobre a qualidade do trabalho, satisfação dos funcionários em relação aos seus superiores e a limpeza no ambiente de trabalho.

A pesquisa foi realizada com 15 servidores da SEDH-PB, de diferentes setores, sendo sete homens e oito mulheres, todos com mais de cinco meses no setor público, com idade entre 29 e 62 anos, e nível de escolaridade variando entre o ensino médio e superior completo, trabalhando entre 30 e 40 horas semanalmente.

A aplicação dos questionários foi feita entre os dias 10 e 14 de agosto de 2019, o questionário foi organizado em duas partes, a primeira sobre o relacionamento entre subordinados, superiores e com outros funcionários, as condições de trabalho e os benefícios recebidos. A escala escolhida foi com os parâmetros: muito ruim, ruim, neutro, bom e muito bom. A segunda parte foi relacionada à regularidade que acontecem alguns eventos, utilizando os parâmetros de escolha: nunca, raramente, moderadamente, frequentemente ou sempre.

3.1. Histórico da Secretaria do Estado de Desenvolvimento Humano da Paraíba

A Secretária do Desenvolvimento Humano do Estado da Paraíba surgiu em 27 de outubro de 1951, onde foi criado o departamento de serviço social do estado, em 1965 o departamento foi reorganizado em algumas divisões: combate à mendicância profissional, ensino profissional e economia doméstica. Em 1966 foi criada a Secretaria Extraordinária do Trabalho e Serviço Social.

Ao longo dos anos foram feitas algumas mudanças, até que no dia 07 de julho de 2005, o órgão passou a ser denominado: Secretária de Estado do Desenvolvimento Humano da Paraíba, exercendo suas atividades na coordenação da política de assistência social do estado da Paraíba. A SEDH atua no combate à desigualdade social no estado da Paraíba com o intuito de promover a melhoria de qualidade de vida da população. A SEDH desenvolve alguns programas sociais, tais como:

- Condomínio cidade madura: é um programa social, que ajuda as pessoas idosas a terem uma moradia digna, a terem um convívio social e lazer. Possui 40 unidades habitacionais, com acessibilidade de acordo com o Estatuto do idoso.
- Projeto Acolher: É um espaço que acolhe e presta assistência o idoso no convívio social, o espaço possui várias atividades, como hidroginástica, aula de música, aula de dança, entre outras.
- Programa cidadão: Tem o objetivo de oferecer as pessoas mais carentes, a oportunidade de mostrar os meios necessários a sua legalização juntos aos órgãos públicos.
- Programa de Erradicação do Trabalho Infantil – PETI: Promove ações para prevenir o trabalho infantil, em 223 municípios do estado da Paraíba.
- Cartão alimentação: É um programa, criado para ajudar a população em situação de vulnerabilidade social, onde é entregue um cartão, carregado mensalmente com um crédito de R\$35,00, para ser utilizados em compras de alimentos, nos estabelecimentos que são credenciados.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Após a aplicação do questionário foi possível fazer uma análise sobre a motivação dos servidores da SEDH-PB.

Foram analisadas as respostas da 1ª parte e foram obtidos os seguintes resultados, quanto ao relacionamento o superior: das 15 pessoas entrevistadas nove consideram que o relacionamento é “muito bom”, quatro marcaram a opção “bom” e dois marcaram a opção “neutro”. Como o número de pessoas é bastante restrito, não podemos generalizar o resultado, entretanto, não havendo nenhuma resposta “ruim” ou “muito ruim”, podemos dizer que neste setor da SEDH os superiores têm um bom relacionamento com os subordinados.

Quadro 1 - Relacionamento com superiores, funcionários do setor e de outros setores

	Muito Ruim	Ruim	Neutro	Muito Bom	Bom
Relacionamento com o superior	X	X	2	9	4
Relacionamento com outros funcionários	X	X	1	8	6

Relacionamento com funcionários de outros setores	X	X	2	6	7
---	---	---	---	---	---

Fonte: Dados da pesquisa

Em relação aos outros funcionários o resultado mostra-se semelhante, com oito respondentes na variável “muito bom” e seis consideram “bom”, apenas uma pessoa considerou a opção “neutro”, o que demonstra que não apenas entre os superiores e subordinados, mas também entre si os funcionários se sentem bem. O mesmo pode ser observado sobre o sentimento em relação aos funcionários de outros setores, quando seis pessoas anotaram que é “muito bom”, sete consideram: “bom” e dois marcaram a opção “neutra”, pode-se concluir que não há relacionamentos considerados ruins nos setores entrevistados na SEDH-PB. É importante lembrar que este quesito é bastante importante para que o servidor sintam-se mais satisfeito no seu trabalho, pois como visto na teoria da necessidade de Maslow, o relacionamento é uma necessidade de social, onde o indivíduo precisa fazer parte de um grupo, precisa interagir com outras pessoas para conseguir ficar satisfeito com a organização.

Outra questão analisada foi em relação ao valor que o superior dá ao trabalho do servidor, neste ponto mais uma vez, não apareceram respostas entre os parâmetros “ruim” e “muito ruim”, dividindo as opiniões entre “muito bom” e “bom”, com duas pessoas considerando que seu sentimento em relação ao valor do seu trabalho demonstrado pelo superior é neutro.

Quadro 2 - Valores atribuídos pelos superiores e flexibilidade no horário

	Muito Ruim	Ruim	Neutro	Muito Bom	Bom
Valor que o superior dá ao trabalho	x	x	2	6	7
Flexibilidade de horário	x	x	X	10	5

Fonte: Dados da pesquisa

Sentir-se valorizado é um ponto importante quando se trata de estímulos externos. Apesar da maioria dos servidores responderem que o seu superior valoriza seu trabalho, foi percebido pela pesquisadora que existem sentimento de desigualdade em relação ao tratamento que o superior dá a cada servidor.

A questão sobre flexibilidade de horário de trabalho ficou dividida entre “muito bom” e “bom” e a independência na realização das atividades foi considerada muito boa por dez dos 15 respondentes e como boa por outros quatro, apenas uma pessoa acha que é ruim, desta forma, podemos concluir que nesses dois aspectos os servidores estão satisfeitos com organização.

As informações que o servidor tem acesso e a disponibilidades de recursos materiais foram considerados por oito servidores como bom, e o restante dividido entre ruim (duas pessoas) e neutro (por outras três) conclui-se que faltam alguns recursos e informações para que melhore a realização do trabalho na SEDH-PB.

Quadro 3 – Acesso á informações e disponibilidade de recursos

	Muito	Ruim	Neutro	Muito	Bom
--	--------------	-------------	---------------	--------------	------------

	Ruim			Bom	
As informações que o servidor tem acesso	x	1	X	6	8
Disponibilidade de recursos materiais	x	2	3	2	8

Fonte: Dados da pesquisa

Os servidores foram ainda questionados sobre o impacto causado pelo seu trabalho na vida da população, este foi o ponto onde os funcionários optaram mais por permanecerem na posição neutra, quando quase a metade, sete pessoas, escolheu esta opção. Além disso, nenhum deles respondeu que o serviço prestado à população é “muito bom”, tendo cinco servidores que consideram que entregam um trabalho “bom” para o usuário.

Quadro 4 – Impacto causado pelo seu trabalho na vida da população

	Muito Ruim	Ruim	Neutro	Muito Bom	Bom
Impacto causado pelo seu trabalho na vida da população	x	x	7	3	5

Fonte: Dados da pesquisa

Em relação às condições de trabalho só uma pessoa considerou que são muito boas, oito pessoas consideraram boas condições as restantes permaneceram neutras. Quanto às condições sanitárias e de conforto nove dos respondentes consideram bom e três ficaram neutras. Quanto a preservação de sua privacidade, seis pessoas avaliam como boa e sete como muito boa, uma se manteve neutra e uma acha que é ruim. Então, é possível concluir que a maioria dos funcionários está satisfeita com os fatores ambientais. Já quanto à privacidade alguns funcionários não se sentem totalmente seguros na organização. A questão sobre as condições ambientais é considerada por Maslow uma necessidade básica que precisa ser atendida para que possa alcançar as necessidades mais elevadas do topo da pirâmide. Já a teoria de Herzberg é ponto é um fator higiênico, está relacionado a motivos externos e que pode melhorar na qualidade de vida no ambiente de trabalho.

Quadro 5 – Condições de trabalho, sanitárias e preservação de privacidade

	Muito Ruim	Ruim	Neutro	Muito Bom	Bom
Condições de trabalho	X	3	3	8	1

Condições sanitárias	X	2	3	1	9
Preservação de privacidade	X	1	1	6	7

Fonte: Dados da pesquisa

O salário foi avaliado em relação à contribuição que o servidor presta à organização, sendo considerado por seis pessoas como ruim, seis avaliam que é bom e três pessoas permaneceram neutras. Os benefícios recebidos foram considerados por quatro servidores como ruins e outras quatro pessoas se sentem neutras, dois servidores acham que os benefícios são bons, para mais dois muito bons e três consideram muito ruins. Observa-se que os servidores nesses dois aspectos estão bastante insatisfeitos com a organização. Em relação à contribuição de cada servidor a qualidade de serviço oferecido pela organização seis e nove respectivamente consideram muito bom e bom. Os benefícios e o salário, para Maslow é uma necessidade de segurança, onde é localizada na base da pirâmide e que para o indivíduo consiga alcançar o topo, precisar ter essa necessidade realizada. Já na teoria da expectativa de Vroom, a medida que o indivíduo melhora seu desempenho nas atividades ele começa a receber recompensas.

Quadro 6 – Salário em relação à contribuição que o servidor presta a organização, benefícios recebidos e contribuição recebida com relação à qualidade do serviço oferecido

	Muito Ruim	Ruim	Neutro	Muito Bom	Bom
Salário em relação à contribuição que o servidor presta à organização	X	6	3	0	6
Benefícios recebidos	3	4	4	2	2
Contribuição para a qualidade do serviço oferecido	X	x	X	6	9

Fonte: Dados da pesquisa

Na segunda parte dos questionários foi analisada a percepção dos servidores sobre aspectos que podem trazer insatisfação no trabalho. Ao que se diz respeito se o trabalho traz aborrecimentos ao servidor, oito pessoas disseram que frequentemente têm aborrecimentos.

Quadro 7 – Aborrecimento no ambiente de trabalho

	Nunca	Raramente	Moderadamente	Frequentemente	Sempre
Aborrecimento no ambiente de	1	3	3	8	0

trabalho					
----------	--	--	--	--	--

Fonte: Dados da pesquisa

Em relação ao ambiente de trabalho, como poeira, ruído e o calor, cinco pessoas responderam que moderadamente traz prejuízo a sua saúde, uma respondeu que sempre tem a saúde fragilizada devido às condições de trabalho. O que pode ser considerado ruim, como apresentado na teoria de Maslow, como um dos fatores básicos (fisiológico), para que as pessoas se sintam confortáveis no ambiente de trabalho, a organização precisa dar mais atenção a essa questão para melhorar as condições físicas dos servidores.

A maioria dos servidores sente que está protegida no seu local de trabalho, cinco e seis pessoas, respectivamente se consideram sempre e frequentemente protegidas. A segurança é um dos fatores importante, pois garante a estabilidade do servidor na organização.

Quadro 8 – Condições no ambiente de trabalho e proteção no trabalho

	Nunca	Raramente	Moderadamente	Frequentemente	Sempre
Ambiente de trabalho (poeira, ruído e o calor)	3	4	5	2	1
Proteção no ambiente de trabalho	1	0	3	6	5

Fonte: Dados da pesquisa

Outro fator importante é a saúde, em relação aos exames periódicos, sete dos servidores responderam que raramente são feitos exames, visto que esta questão é um fator importante, para a realização das atividades do trabalho, este aspecto também deve ser observado pelos gestores da SEDH-PB.

O trabalho raramente influencia na vida familiar dos servidores e raramente é necessário fazer hora extra, com sete e oito pessoas respectivamente tendo escolhido entre estas opções.

Quadro 9 – Exames periódicos e influencia do trabalho na vida familiar

	Nunca	Raramente	Moderadamente	Frequentemente	Sempre
Exames periódicos	5	7	3	0	0
Influencia do trabalho na vida familiar dos	1	7	3	2	2

servidores					
------------	--	--	--	--	--

Fonte: Dados da pesquisa

A questão de expressar a opinião a seu/sua superior teve sete dos servidores que sempre se sentem à vontade para se expressa, três que frequentemente se sentem à vontade de expressar sua opinião. Já cinco dos servidores responderam que sempre ou frequentemente recebem incentivos para realização do seu trabalho e seis responderam que moderadamente recebem cobrança do seu superior.

Já a questão sobre a forma que os servidores são tratados, seis deles responderam que são tratados moderadamente de forma igualitária, independente do seu cargo são tratados e quatro responderam que raramente são tratados da mesma forma. Então, pode-se analisar que existe um bom relacionamento na organização da maioria dos servidores com seus superiores, porém esses fatores podem melhorar para que todos os servidores sintam-se à vontade de expressar sua opinião sem nenhum receio. E que os servidores estão insatisfeitos com a forma como são tratados em relação ao cargo ocupado.

Quadro 10 – Expressar opinião a seu/sua superiores, incentivos para a realização do seu trabalho e forma que os servidores são tratados

	Nunca	Raramente	Moderadamente	Frequentemente	Sempre
Expressar a opinião a seu/sua superior	0	1	4	3	7
Incentivos para realização do seu trabalho	0	1	4	5	5
Forma que os servidores são tratados	0	0	6	5	4

Fonte: Dados da pesquisa

Ao responderem sobre as gratificações de acordo com sua produtividade 13 dos 15 servidores nunca recebem gratificações. Apesar disso, os servidores responderam que sempre (cinco pessoas) e frequentemente (sete pessoas) o superior preocupa-se com seu bem estar no trabalho.

Sete servidores concordaram que sempre sentem prazer em exercer suas atividades, já 12 deles sempre sentem orgulho de dizer onde trabalha e 11 sempre pensam em manter seu cargo independente de outras oportunidades que venham a surgir.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve como propósito analisar quais fatores influencia na satisfação no trabalho dos servidores públicos da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Humano da Paraíba. O trabalho foi desenvolvido em duas partes, a primeira parte foi o referencial teórico e a segunda parte foi a pesquisa com a aplicação de questionários com servidores da SEDH-PB.

Relembrando a questão de pesquisa que deu origem a esse estudo “Quais os fatores que podem influenciar na satisfação dos servidores públicos da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Humano da Paraíba”, e após análises das respostas dos servidores, vimos que os fatores que influenciam na satisfação do trabalho dos servidores foram fatores sociais e fisiológicos, como o relacionamento com outros funcionários, inclusive com seu superior, a flexibilidade nos horários de trabalho e as condições ambientais. Já um dos fatores que causam insatisfação nos funcionários é o fator de estima que são as gratificações recebidas pelos funcionários.

Este trabalho procurou compreender melhor sobre a motivação no setor público e analisar quais os fatores que podem ajudar na motivação dos servidores nas organizações públicas, espera-se que os gestores ao tomarem conhecimento sobre quais fatores causam insatisfação na SEDH-PB, possam buscar minimizar estes fatores, para melhor desenvolvimento das suas atividades na secretaria e também para que os servidores sintam-se realizados no seu ambiente de trabalho.

A bastante relevante abordar esta pesquisa, porque vai ajudar não só a SEDH-PB a melhorar a satisfação, mas também outras organizações. Os resultados obtidos vão ajudar os gestores na formação de um ambiente de trabalho com foco nas pessoas, motivar e valorizar os servidores e rever os benefícios e os salários que são oferecidos.

REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de Recursos Humanos: Fundamentos Básicos**. 8º Ed. São Paulo: Manole, 2016. Disponível em:

<<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788520450611>>. Acesso em: 26.ago 2017.

FALLER, B. C. **Motivação no serviço público: um estudo de caso da Secretaria de Administração da Prefeitura Municipal de Santa Cruz do sul**. Porto Alegre, 2004. 107 f. Dissertação (Mestrado em Administração)—Universidade do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10183/3930>>. Acesso em: 06.nov 2017.

FERREIRA, PatriciaItala. **Série MBA – Gestão de Pessoas - Clima Organizacional e Qualidade de Vida no Trabalho**. Rio de Janeiro: GEN/LTC, 2013. Disponível em:<<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/978-85-216-2383-0/cfi/0!4/4@0.00:54.5>>. Acesso em:20.out 2017.

KWASNICKA, Eunice Lacava. **Introdução à administração**. 6º Ed. São Paulo: Atlas, 2012. Disponível em:

<<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522477890/cfi/0!/4/2@100:0.00>>.
Acesso em: 03.ago 2017.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico**. São Paulo: 15° Ed. São Paulo: Saraiva 2016.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução à Administração**. 8° Ed. São Paulo: Atlas S.A., 2011. Disponível em:
<<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522475872>> Acesso em: 28.ago 2017.

_____. **Fundamentos de Administração: manual compacto para as disciplinas TGA e introdução á administração**. 2° Ed. São Paulo: Atlas, 2012. Disponível em:
<<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522475865/cfi/0!/4/2@100:0.00>>.
Acesso em: 31.out2017.

RIBEIRO, Antonio de Lima. **Teorias da administração**. 3°Ed. São Paulo: Saraiva, 2016.

RIBEIRO, MylaCrysthie; OLIVEIRA, Erik da Silva. **Motivação no setor públicoelemento fundamental para a qualidade da Administração Pública da Secretária Municipal de Saúde de Itaperuna/RJ**. 8°Ed. 2016.Disponível
em:<<http://www.fsj.edu.br/transformar/index.php/transformar/article/view/67>>. Acesso em: 16.jul 2018.

ROBBINS, S. P.. **Comportamento Organizacional**. 11ª. Pearson. 2004

SILVA, Walmir Rufino; RODRIGUES, Cláudia Medianeira Cruz. **Motivação nas Organizações**. São Paulo: Atlas, 2007.

VIANA, Júlio Cezar da Câmara Ribeiro. **O perfil motivacional do docente da rede estadual de ensino fundamental na Paraíba**. 2008. 167 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2008.Disponível em:
<<http://tede.biblioteca.ufpb.br:8080/handle/tede/3784>>. Acesso em: 16.jul 2018.

APÊNDICE A**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Pesquisa: Avaliação da Satisfação dos Servidores da Secretária de Estado de Desenvolvimento Humano– SEDH-PB

Eu, Jéssica Kelly, estudante do curso de administração na Universidade Federal da Paraíba, estou realizando esta pesquisa, como parte da exigência do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), em Administração, na Universidade Federal da Paraíba, sob orientação da professora, Lucimeiry Batista da Silva, cujo objetivo é “Analisar quais as causas que influenciam na satisfação dos servidores da Secretária de Estado do Desenvolvimento Humano da Paraíba (SEDH-PB)”.

Neste sentido, solicitamos a sua colaboração respondendo este questionário de forma voluntária. Informamos que sua identidade será mantida em sigilo e as informações prestadas serão utilizadas unicamente para os fins desta pesquisa. Para isso, solicitamos que assine este Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) sobre a sua participação.

Mesmo não tendo benefícios diretos em participar, indiretamente você estará contribuindo para a compreensão do fenômeno estudado e para a produção de conhecimento científico.

Quaisquer dúvidas relativas à pesquisa poderão ser esclarecidas pela pesquisadora ou por sua orientadora. Lucimeiry Batista da Silva.

Desde já agradecemos a sua contribuição.

João Pessoa, ____ de _____ de 2019.

Nome da/o participante

APÊNDICE B

Questionário de avaliação da satisfação dos servidores da Secretária de Estado de Desenvolvimento Humana da Paraíba – SEDH-PB

Dados de Identificação		
Cargo:		
Tempo de serviço (acrescentar os meses):		
Carga horária de trabalho:		
Escolaridade:		
Idade:	Sexo: ()Feminino	() Masculino

Leia atentamente as questões e indique sua avaliação em cada item solicitado, conforme a seguinte escala: **Muito Ruim (MR); Ruim (R); Neutro (N); Bom (B); Muito Bom (MB)**

	MR	R	N	B	MB
1. Como você classifica o relacionamento com seu/sua superior?					
2. Como é seu relacionamento com outros funcionários/as do setor?					
3. Como você considera seu relacionamento com os/as funcionários/as de outros setores?					
4. Como pode ser avaliado o valor que seu/sua superior dá ao seu trabalho?					
5. Como você avalia a flexibilidade de horário de trabalho?					
6. Como você avalia o grau de independência na realização de suas atividades?					
7. Como pode ser avaliado o conjunto de informações que você tem acesso para a realização do seu trabalho?					
8. O grau do impacto causado pelo seu trabalho na vida da população pode ser considerado como sendo...					
9. Como você classifica a disponibilização dos recursos materiais necessários para a realização do seu trabalho?					
10. Considerando as condições ambientais de trabalho (higiene, ventilação, iluminação), como você classifica a infraestrutura oferecida pela SEDH-PB?					
11. Considerando as condições sanitárias e de conforto, como você avalia o que a SEDH-PB oferece aos servidores?					
12. Como você considera a preservação de sua privacidade dentro da SEDH-PB?					
13. Como pode ser avaliado seu salário em relação a sua contribuição (esforço, habilidades, experiência) para a organização?					
14. Os benefícios recebidos (assistência médica e/ou odontológica, auxílio alimentação) podem ser considerados...					
15. Como você classifica sua contribuição para a qualidade do serviço oferecido pela SEDH-PB?					

Analise a frequência com que ocorrem os eventos abaixo, seguindo as instruções:
Nunca (N); Raramente (R); Moderadamente (M); Frequentemente (F) e Sempre (S)

	N	R	M	F	S
1. O trabalho lhe traz aborrecimentos?					
2. A poeira, o ruído e o calor causam-lhe mal estar, prejudicando sua saúde?					
3. Você se sente protegida/o em seu local de trabalho?					
4. São realizados exames médicos periódicos?					
5. Seu trabalho influencia em sua vida familiar?					
6. É necessária a realização de horas extras?					
7. Você se sente à vontade para expressar sua opinião ao seu/sua superior?					
8. Você recebe gratificações de acordo com sua produtividade?					
9. Você recebe incentivo de seu/sua superior para a realização de suas atividades?					
10. Seu/sua superior se preocupa com seu bem estar no trabalho?					
11. Você sente prazer ao exercer suas atividades?					
12. Seu/sua superior lhe faz cobranças?					
13. Em sua percepção, independente dos cargos ocupados, todos os/as funcionários/as são tratados de forma igualitária?					
14. Você sente orgulho de dizer onde trabalha?					
15. Você pensa em manter seu cargo, desconsiderando outras oportunidades profissionais que possam surgir?					